

## CONDICIONES

### SERVICIO ATENCION AL CLIENTE

Todo requerimiento de servicio técnico, debe ser canalizado a través de SAC en tienda (Servicio de Atención al Cliente) para su coordinación con SAC Monark, mediante correo electrónico a los siguientes contactos:

**Central Telefónica: 613-6969**

**Correo de grupo: [serviciotecnico@monark.com.pe](mailto:serviciotecnico@monark.com.pe)**

#### 1. Costo de armado

PRODUCTO	COSTO
<b>BICICLETAS GAMA ALTA (GIANT,DIAMOND BACK) BICICLETAS DE PASEO (MONARK / MONARETTE) GIMNASIO ELIPTICA TROTADORA SPINING BANCA</b>	<b>S/. 30.00</b>

#### 1.1 Costo de movilidad fuera de Lima Metropolitana

Por el Sur, desde Lurín hasta San Bartolo.	<b>Costo S/. 30.00</b>
Por el Sur, desde San Bartolo hasta Asia.	<b>Costo S/. 50.00</b>
Por el Norte, desde Ancón hasta Barranca.	<b>Costo S/. 30.00</b>
Por el Centro, desde Vitarte hasta Chosica y Cieneguilla	<b>Costo S/. 30.00</b>

#### 1.2 El pago de los servicios será bajo las siguientes condiciones:

- A través del SKU en Tienda, pago directo al momento de la compra de nuestro producto en caja.
- Mediante abono a cuenta recaudadora Monark. Procedimiento de abono deberá ser solicitado al correo de [serviciotecnico@monark.com.pe](mailto:serviciotecnico@monark.com.pe).

#### 1.3 Condiciones de Servicio

- a) El Cliente deberá presentar, al Técnico, la boleta de venta o factura a fin de verificar el pago realizado por el armado. En caso de no poder verificar el pago efectuado, no se procederá con el servicio.

- b) Todo cambio y/o devolución de producto, debe ser sustentado por una verificación técnica de Monark, para poder contar con la autorización de la misma.
- c) Si la máquina es armada por un tercero y no por el Técnico de Monark, se invalida automáticamente la garantía. Los promotores asignados a la venta de nuestros productos sólo están autorizados a realizar esta labor de impulsación, no debiendo realizar funciones técnicas.
- d) La garantía no cubre desgaste ni defectos derivados del uso normal del equipo.
- e) Los equipos MONARK FITNESS están diseñados únicamente para uso doméstico.
- f) MONARK no garantiza aquellas piezas o partes que presenten desperfectos, problemas de pintura, rayones, daños producidos por el transporte posterior a la compra y/o faltante de accesorios; tampoco si la caja o embalaje presenta golpes o signos de haber sido manipulado.
- g) La garantía quedará sin efecto por humedad, exceso de calor y/o ambientes salinos.
- h) El servicio de armado a nivel nacional, así como la movilidad del personal técnico fuera de Lima Metropolitana y zonas de cobertura en Provincia, está sujeto a un costo. Para mayor detalle contactase a nuestra central telefónica **613-6969** o al correo de grupo [serviciotecnico@monark.com.pe](mailto:serviciotecnico@monark.com.pe).

## 2. Programación de Servicios

Los horarios de atención y programación se detallan a continuación:

### 2.1 Lima y Provincia:

Lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

Las solicitudes que se reciben antes de las 3:00 p.m., serán atendidas a las 48 horas, o en un plazo máximo de 72 horas (días hábiles); siempre y cuando el cliente haya realizado el pago correspondiente por el servicio, caso contrario se sumará el tiempo del abono por el servicio.

### 2.2 Provincia:

Sujeto a la cobertura solo en las siguientes ciudades:

Arequipa	Cajamarca	Cusco	Chiclayo	Chimbote
Huancayo	Huánuco	Huaraz	Ica	Juliaca
Piura	Pucallpa	Trujillo		

Las tarifas son válidas para las Capitales de Departamento. Si el Cliente compra su producto y lo lleva fuera de la Capital de Provincia, el cobro de movilidad será coordinado directamente con MONARK, quien establecerá directamente el precio y la disponibilidad del servicio.

## 3. Repuestos:

- ✓ Lima: Si la máquina requiere cambio de repuesto, el tiempo de reposición será máximo de 48 a 72 horas.
- ✓ Provincia: El cambio de repuestos se llevara a cabo en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles. Para los equipos como Trotadoras Eléctricas, estas deberán ser enviadas vía CD de Tienda para su reparación en Lima.

#### 4. Sobre las Exhibiciones en Tienda:

- ✓ Las máquinas en exhibición no tendrán garantía, sólo se cubrirá desgaste de uso en éstas y de haber piezas faltantes o que implique reparación (pintura o soldadura), el servicio de reparación será cotizado y enviado a la Tienda para su respectiva confirmación e inicio de trabajo.

#### 5. Garantía de los Equipos Monark

- |  |          |
|--|----------|
| ✓ <b>BICICLETA MONARK</b>  |          |
| ✓ CHASIS (MARCO ACERO) Y HORQUILLA DELANTERA                             | POR VIDA |
| ✓ CHASIS (MARCO DE ALUMINIO) Y HORQUILLA DELANTERA                       | POR VIDA |
| ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES   | 1 AÑO    |
| ✓ <b>BICICLETA MONARETTE</b>   |          |
| ✓ CHASIS MARCO Y HORQUILLA DELANTERA                                     | POR VIDA |
| ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES   | 6 MESES  |
| ✓ <b>BICICLETA GIANT</b>   |          |
| ✓ CHASIS CUADRO DE ALUMINIO Y FIBRA DE CARBON                            | POR VIDA |
| ✓ CHASIS CUADRO DOWNHILL DE DESCENSOS                                    | 3 AÑOS   |
| ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES   | 1 AÑO    |
| ✓ <b>MONARK FITNESS (GYM, ELIPTICAS, BANCAS, TROTADORAS, SPIN BIKES)</b> |          |
| ✓ CHASIS   | 3 AÑOS   |
| ✓ DEMAS PARTES Y COMPONENTES   | 1 AÑO    |